# 2024物业半年工作总结及计划5篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-04-23

*常写工作总结可以让我们反思和总结归纳的能力得到提升的，时光在不断流逝，我们在结束工作后，也要及时的写工作总结，职场范文网小编今天就为您带来了2024物业半年工作总结及计划5篇，相信一定会对你有所帮助。2024物业半年工作总结及计划篇1上半年*

常写工作总结可以让我们反思和总结归纳的能力得到提升的，时光在不断流逝，我们在结束工作后，也要及时的写工作总结，职场范文网小编今天就为您带来了2024物业半年工作总结及计划5篇，相信一定会对你有所帮助。

2024物业半年工作总结及计划篇1

上半年完成的主要工作：

加强保安队伍建设，树立保安队伍良好形象

上半年来，物业部结合保安的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使保安工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓保安员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使保安员的精神面貌大大改观;其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示保安精神风貌的作用。第三是指导保安宿舍内务管理改进工作，要求保安员保持宿舍整齐、卫生、统一，按准军事化的标准进行管理，并采取有效措施，大大减少了以前水电浪费、设备损坏的弊端;

加强绿化、保洁、机电工作指导

1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使普罗旺斯的保洁、绿化工作水平更上新台阶;

2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范;

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明t岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

开展工作培训，提高队伍素质

为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织保安员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。

加强精神文明建设，促进各项工作开展

1、年初注册成立了\_\_物业管理有限公司\_\_分公司，同时成功竞

标接管了\_\_项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行保安演练，营造良好的外部环境，充分凸显\_\_物管服务新

优势，在品牌传播方面做了大量的工作。

工作计划

下半年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的`全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有\_\_特色的物业管理品牌。

回顾上半年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升;最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

2024物业半年工作总结及计划篇2

不知不觉中，\_\_年已过去了一半，回顾这半年的工作，\_\_\_\_公司在集团公司各级领导的关怀下，在集团物业总公司领导的指导下，在开发公司、营销中心、会所等公司领导和同事的支持下，全体员工时刻以“五把尺子”精神为动力，以集团“舍得、用心、创新”的企业宗旨为基础，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，并多次配合营销中心，会所完成公关、营销活动，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的一致好评。现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

一、上半年工作总结

进入\_\_年以来的半年中，面对市物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情来做好了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对上半年的工作总结如下：

(一)直接服务部门工作总结(\_\_\_\_服务中心)

\_\_\_\_\_\_中心是我们对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。业主入住之后，只需一个电话，\_\_\_\_服务中心将会为业主提供24小时个性化、零干扰、全方位服务。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、考核力度，逐步予以改善。

1、费用收缴工作

\_\_年的工作重点之三是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。\_\_\_\_服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题;经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

2、业主(住户)满意度调查及投诉处理

今年上半年，\_\_\_\_服务中心，紧紧围绕一期的工程问题和二期的返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由\_\_\_\_服务中心、工程服务中心、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去两年每一户的维修情况，\_\_\_\_服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

3、验收交楼工作

\_\_年的工作重点之二是二期和一期尾房的交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的23套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修;对于所缺配件，通知相关部门予以补充。目前，所缺配件主要是德格配件，已发函通知开发公司采购尽快补充。

4、工程返修工作

二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼113户。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

5、社区活动开展

上半年，\_\_\_\_服务中心除了扎扎实实地解决好业主的切身问题，做好业主的服务之外，有否开展适合业主喜欢的社区活动也是一个重要的因素。分别开展了以“欢聚，共享中国年”的一系列社区活动：春节业主联欢晚会、迎春接福、元宵节猜谜;六一儿童节举办了“美丽，欢乐儿童节”的社区活动。这些活动都得到广大业主的积极响应，业主反映良好，这样也增加了我们做好社区活动的信心。同时，根据广大老年业主的需求，在业主活动室设施、配置尚未解决的情况下，想方设法地为其安排了培训和活动场地，并安排员工担任英语教员，为老年业主们上英语课，受到老年业主们的好评。

(二)间接服务部门工作总结(安管部、环卫部、工程部)

\_\_年上半年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，安管部、环卫部、工程部全体员工发扬“吃大苦、耐大劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了\_\_年上半年的工作任务。

1、安全管理部(治安管理、交通管理、消防管理等)

安全管理部的主要工作就是做好治安管理、交通管理、消防管理的“三管”工作，在今年上半年，安全管理部解放思想、实事求是，使小区业主家里发生治安事件0起、刑事案件1起、盗窃事件0起、火险事故1起，已处理共2起。

一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内装修期间，共抓获盗窃份子2人，为公司挽回经济损失近2万元。礼宾员为业主发放报纸、信件约140次，为业主推送物品约1000次，与相关部门配合为业主家中移动各类家具和其它物品约70次。并针对春节特殊期间，下发通知预案1份，确保了春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，未发生丢失被盗现象。

二是在交通管理工作中，1月份至今，公司严格按照《市机动车辆收费制度(暂行)》，做好了对进出地下停车场临保车辆的收费管理，加大了对进入小区地下停车场、星河中路停放的车辆巡查监管和登记管理，巡查次数每天20次以上、每月600次以上、半年3600次以上。通过努力，交通状况也又了起色，半年来小区内发生交通事故1起，配合交管部门处理1起。

三是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区楼宇内的消防器材全面检查6次，并做好记录和使用不干胶封条(495张)进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

2、环境维护部(绿化养护、卫生清洁)

一是绿化养护工作上，开春之际，我们精心地养护畅园里保温大棚内的两棵智利蜜棕，每天定时喷水、加热、定时记录室内外干湿温度，直到四月大棚拆除。并对整个园区更换种植各类地被苗木约25万棵，草皮万方，各室内摆放绿植5000盆，确保了园区和销售中心、会所、公寓的绿化环境。为了全力配合三期销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将朗园、畅园部分苗木品种进行更换。并在养护工作中，施肥、打药、甚至浇水都是对症下药。

二是清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。通过努力，上半年有偿服务组共完成有偿服务单543张，产生费用99560元，完成空置房保洁621套/次，产生费用元，合计产生费用元。

3、工程部(工程服务、工程维护)

\_\_年上半年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

一是工程服务。截止到5月28日，一期共开具《工程返修返修意见书》1718份，其中已完成1608份，未完成118份正在跟进中;一期共交楼684套，未交楼11套;二期共交楼167套，未交楼61套，各类发文150份;完成各类《签证单》1242份。并组织召开工程返修例会23次、部门例会23次，协调完成各类工程施工返修后的验收及签证结算工作;处理各施工单位的来往文件。

二是工程维护。我们对灯柱以及电力井盖进行了油漆翻新，并对所有水景喷头、灯光设施以及s5锅炉房高层供水泵房以及消防泵房进行了检查并及时的维修，确保园区水景以及外围灯光的正常运行。并采取上门服务的方式，\_\_年上半年共计完成了各种维修单5000余份。同时，二期、三期样板房的日常维护工作也有条不紊的进行着。

(三)后勤保障部门工作总结(行政人事部、财务部)

在过去的半年里，行政人事部和财务部，秉承“舍得、用心、创新”的经营理念，以“坚持服务全局，发挥综合协调优势，提高公司行政执行力”为工作重点，紧跟公司部署，经过全体员工的一致努力，圆满完成了各项管理服务工作，为下一步的工作奠定了坚实的基础。

1、行政人事部(采购管理、行政内务、人事管理、企业文化建设等问题)

一是加强基础管理，完善各项规章制度。上半年度，严格执行iso9001各项工作标准，从日常管理工作抓起，认真学习和贯彻了《劳动法》，并通过采取广泛的宣传途径招聘人才。并通过规范考勤制度、做好人事档案的管理、档案管理等工作，使工作制度进一步规范，基础工作进一步加强。

二是广泛宣传，加强企业文化建设。为了加强公司的企业文化建设，丰富员工的业余生活，公司指定专人负责物业宣传栏的编辑工作，对《物业之声》全面改版，重新定位为社区文化服务，向员工介绍公司最新动态和宣传科普奥运知识，从而增强对企业的信任感和归属感。

三是加强成本控制，保障后勤工作。在采购方面，公司始终本着“开源节流、降低成本、提高效率”的原则，制定了系统的采购管理制度和采购方案，要求采购员严格遵守采购程序。同时保证物资采购的及时性。物资申购到位后严格落实有关仓库出、入库管理规定、物料的发放流程。

2、财务部(财务内务、其他辅助相关管理工作)

刚刚过去的半年时间里，在经理的领导下，财务工作依然周而复始、忙而有序地进行着, 在不断改善工作方式方法的同时、在各级领导的关心协助下，顺利完成了各项工作工作。并在出纳、收费、资产管理等方面工作都有有了很大突破，保障了公司各项工作的正常运行。

二、存在的问题

翻检半年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

(一)经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

(二)管理方面的问题

从宏观方面来讲，我们的战略计划还有待进一步加强，同时，对管理重点环节的把控尚不到位，iso执行效果反馈及执行力度也还需要进一步强化。从微观方面来看，一是部门间的相互衔接、物业公司与开发公司、施工方相互衔接等需要进一步加强;二是流程间存在制度的缺陷或监督的缺失，影响着工作效率的提升;三是各部门间的管理制度及工作安排与流程有发生冲突的现象;

(三)员工素质意识方面的问题

急业主所急的服务意识、零干扰服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、保安巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理公司的要求还有一定的差距，有待进一步提升。

三、下半年工作计划

认真审视和总结公司上半年工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业公司的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作如逆水行舟，不进则退。\_\_年时间已经过半，下半年摆在我们面前的任务还十分繁重，我们要认真对照年度经营管理指标，制定下半年的目标任务，并狠抓落实。一方面要针对上半年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量;另一方面，还要把上半年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保公司全年工作目标和任务的顺利完成，确保公司各项工作高质量、高水平地持续推进。

(一)下半年的工作目标

1、实现经营收入\_\_\_\_万元、利润\_\_\_\_万元;

2、实现顾客满意度≥\_\_\_\_%;

3、报修响应及时率100%;

4、回访率不低于总户数的80%;

5、公共配套设施完好、无随意改变用途;

6、公共设备完好率≥98%;

7、员工100%培训后上岗;

8、无消防责任事故;

9、无安全生产责任事故;

10、固体废弃物做到100%分类并做到无违规处理;

11、污水、噪音、废气做到达标排放;

12、节能降耗：纸张双面使用;园区照明等电器设施采取定时定员开关，办公场所做到人走灯灭;全公司无跑、冒、滴、漏现象。

(二)具体工作措施

1、强化服务意识，进一步提升工作质量

在下半年的工作中，我们要继续强化服务意识，以业主满意为检验工作质量的最终标准，全面进行深化管理服务体制改革工作，扩大服务的广度与深度，在工作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，做到高效质优，提升工作质量，提升业主的满意度和公司的美誉度。我们要继续推广我们优质的服务模式，提高物业报修、业主求助等事务的连续性和服务的延伸性;要加大对业主的回访力度，针对每一户业主的情况，分别予以关注、及时跟进;要急业主所急，想业主所想，切实解决业主户内的工程问题和电梯故障、空调噪音、车库内和车库出入口安全设施的设置以及小区内噪音等一系列公共区域的工程问题以及一些影响生活的事情，千方百计让业主满意;要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境;与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进一、二期未完成单元的工程返修以及业主提出的工程返修、跟进三期室内装修及三期样板间的工程返修以及一、二期遗留的工程返修。

2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

在下半年的工作中，我们要继续强化创新意识，特别是针对制约工作的一些“瓶颈”问题，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度，将收缴工作落实到人，确保年度预算指标的完成;我们将根据自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布置，营造良好的节日气氛，创新服务;针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，下半年将加强对安全管理部缺编人员的招聘工作，通过多渠道、广途径的招聘方式，全力满足安全管理部缺编要求，同时对各部门人员编制也将进行全面调整，合理设立工作岗位及人员编制，充分发挥员工的工作主动性和积极性。

3、强化管理意识，推进工作规范化运作

在下半年的工作中，我们要继续强化管理意识，以iso标准和相关要素为基点，制定贯穿公司的内部管理流程和作业标准，使内部管理制度全面化和规范化。我们将健全各项管理制度，将责任落实到人，将指标分解到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确，实行目标化管理。我们要靠制度管人，在制度执行过程中给员工输入“按章办事，一丝不苟”的管理理念。另外，我们要做好绩效考核工作，我们将通过笔试和实操方式对各位员工进行考评，在检查各部门制度执行情况基础上对各部门进行年终考评，再根据各部门全年工作完成情况制定出考评成绩，有效激发各部门的团队精神，鼓励先进，鞭策后进，从而保证各项物业管理工作有序的进行。

4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前公司各部门人员的综合素质普遍有待提高，在下半年的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。特别是为迎接三期业主顺利收楼，我们要加强对清洁组礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等方面的培训;加强对绿化组安全操作、各类绿植的日常维护保养、各类乔灌木的修剪、病虫害防治等方面的培训;同时，我们还要做好安全培训，让员工了解安全意识重要意义和提高员工的安全意识，掌握消防器材使用方法，安全责任落实到个人。

最后，我们还要进一步加强企业文化建设，制定员工手册，培育独有的精神特质和文化特质，要加强部门沟通与协作，培育团队精神，要加强执行力建设，养严谨高效的工作作风，进一步打造我们的品牌优势，提高企业的知名度。

总之，在\_\_年下半年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，打造一支作风过硬，素质超高，能打硬仗的队伍，全面完成各项经营管理指标，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对的信赖和满意，在业界树立良好的形象和口碑，把打造成为物业管理水平第一的高档住宅社区。

以上是物业管理公司\_\_年度上半年工作总结和下半年工作计划，请各级领导审阅。

2024物业半年工作总结及计划篇3

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

三、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元;

私家花园养护费50386元;光纤使用费\_\_元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

四、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

五、下半年工作计划

1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

2024物业半年工作总结及计划篇4

时间悄然离去吗，不知不觉又对园区进行了半年的管理。在这半年里有成长有收获也有一定的成绩，当然还有一些不足。下面是对这半年工作的总结和下半年工作的重点。

一、基础服务

（一）园区基本情况

蓝山雅筑北地块住宅一共994户，领房906户（其中一期576户、三期330户），入住406户（其中一期368户，包含出租67户；三期38户，包含出租8户），正在装修181户（其中一期41户；三期140户），空关314户（其中一期106户；三期208户），装修空置93户（其中一期71户；三期22户）。 商铺：117户，出售21户全是一期，置业出租29户(其中一期26户、三期3户）。

维修问题

物业工程维修：半年总共报事 647 件，其中入户维修297件，公共区域维修350件，维修率为100%。

置业工程维修：半年总报事691件，已修436件，还有255件未修，维修率为63.10%。

（二）前台接待

20xx年上半年前台日常事务接待处理共1491件。快递半年总收件1588件，总发件33件。为业主各类事项出温馨提示30份。

二、服务提升

（一）细化部门

4月份，公司对客服中心相关人员作出调整，把一些优秀人员放到适合的岗位上。为更好的为业主服务，公司成立了品质及策划小组。品质小组对各个部门进行一个监督，杜绝各类不协调的现象。策划小组帮助客服做好各类活动的策划方案，为业主带来更多的业余生活。

（二）快递业务

随着园区入住户日益增加，进入蓝山的快递量也日益增多。考虑到现在是一个网络时代，网购的人和量只会增加不会减少，为了方便业主，客服中心开始为业主代收快递。从4月份试运行的不懂不会，到现在为业主代收快递已然成为蓝山雅筑小区的特色服务，得到广大业主的一致好评。

（三）社区文化

1x年本身就是一个服务年，做好服务工作是1x年重点工作之一。为了丰富业主业余生活，提高生活质量，我们不断加强社区文化建设。

在园区倡导做文明业户，弘扬社会主义精神文明和道德风尚，积极开展丰富多彩的文化娱乐体育活动，有助于加强与业户联系和沟通，有助于实现“用心服务· 创造幸福”的服务理念。

20xx年上半年举办了腊八节“煮腊八粥”活动、春节“写春联”活动、元宵节“煮元宵”活动、母亲节“送康乃馨”活动、端午节“包粽子”活动。

三、大事件

（一）交房

上半年4月份北地块完成了最后14栋房子的交付。从交房物料的申购及整理，从交房现场的布置，从人员交房的培训，每一点一滴都是对业主的负责，都是物业人的付出。截止到现在对这14栋的324户，已完成交房283户。

（二）统一封闭阳台

由于考虑到马鞍山城市的特性，公司同意蓝山雅筑小区统一封闭阳台。在二三月份我们就开始准备封阳台相关协议，及封阳台的样式和厂家的选择。由于前期就有很多业主登记签订封闭阳台的协议，导致4月份开始封闭阳台时过于集中，厂家过于忙碌。物业帮助业主和厂家从中间协调，为业主关于阳台封闭加大了质量与速度。

2024物业半年工作总结及计划篇5

上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算汇报如下：

一、完成的工作

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角;组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施;在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查;节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行;为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了a、b区业主代表30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全;正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对a、b区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了a、b区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

4、建全档案，对各类手续进行年??

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏11000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作

物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了400多张文明城市市民调查问卷及200多本《创建全国文明城市 市民须知》。广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

与此同时我们也注重了公司文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，点击集团公司网站，了解集团公司的成长过程，培养员工热爱企业的意识，我们还积极地为公司网站投稿，半年来我们共为公司选送稿子4篇，4篇都被网站采用发表。我们也为物业监察大队先后送去5篇关于我们小区物业管理方面的稿件，其中《我们就是要感动“上帝”》一文在6期物业专刊上发表。

7、配合集团公司完成c区奠基开工典礼的准备工作及善后工作

5月22号——5月25号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到c区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

8、d区的前期介入

(1)组织架构的建立

(2)人员的招聘

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。

(3)新员工的培训

我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。

(4)交房资料的准备工作

我们整齐了《业主入住通知书》、《业主装修合同》、《物业服务合同》、《物业管理规约》、《业主服务指南》等交房时给业主的相关材料，同时我们正紧锣密鼓地进行着对d区的相关配套设施设备的建立以及业主档案的建立。

9、员工的着装

6月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

二、体会与不足

在这半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

三、下半年的工作打算

1、全力以赴将d区项目的接管工作完成好。

2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识

鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结上半年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

3、做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

4、加强a、b、d各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质;继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。

5、配合集团公司完成c区的前期介入工作

6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com